

65% жителей крупных и средних городов довольны качеством медицинских услуг, которые они получают

Выше всего оценка качества здравоохранения в Нижнем Новгороде, Грозном, Казани, Уфе, Санкт-Петербурге, Тюмени и Оренбурге

Финансовый университет при Правительстве РФ провел очередной замер качества медицинского обслуживания населения в крупных и средних городах России. Исследование проводится по заданию Правительства РФ.

Особенностью исследования является акцент на субъективных оценках качества медицинского обслуживания, а не на объективных показателях (таких как число врачей, больниц, коек в них и т.п.). Опыт показывает, что очень часто количественные данные о состоянии сферы здравоохранения неточно отражают реальное состояние качества медицинского обслуживания. Поэтому для выявления потребительской оценки качества медицинского обслуживания используются данные социологических опросов граждан по технологии САТІ (Computer Assisted Telephone Interview).

Второй особенностью проводимых исследований является акцент на города, а не на регионы страны. Дело в том, что от города к городу даже в пределах одного региона качество медицинского обслуживания может заметно меняться. В каждом из городов, где проводилось исследование, опрашивалось не менее 400 человек по выборке, репрезентативно отражающей состав жителей населенного пункта.

Исследование показало следующие тенденции в потребительской оценке качества медицинских услуг.

Как видно из Таблицы 1, общий уровень удовлетворенности качеством медицинского обслуживания

несколько увеличился по сравнению с прошлогодним показателем. Сегодня полностью или в основном довольны им 47% населения против 45% годом ранее.

При этом нам известно, что общие оценки качества работы здравоохранения, даваемые респондентами, часто основаны на сообщениях СМИ, рассказах родственников и знакомых, в которых преобладают отрицательные суждения. Люди чаще склонны делиться неудачным опытом, в силу особенностей массовых коммуникаций СМИ более охотно распространяют соответствующие новости, так как информация о грозящих человеку опасностях востребована их аудиторией. В связи с этим для более точной, адекватной оценки качества медицинского обслуживания необходимо опираться не на обобщенные суждения, а на собственный, личный опыт респондентов в части взаимодействия с лечебными учреждениями. Сводные оценки такого опыта приведены в Таблице 2. Из нее видно, что по состоянию на сегодняшний день около двух третей населения крупных и средних российских городов (65%) полностью или в основном удовлетворены качеством медицинского обслуживания, которое они лично получают. Эта значительно больше обезличенной оценки состояния здравоохранения, представленной в Таблице 1.

На сегодняшний день чаще всего жители крупных и средних городов пользуются услугами бесплатных медицинских учреждений, финансируемых в рамках системы ОМС (74%), а также платных частных поликлиник и больниц (42%). Сегмент платной медицины является самым быстрорастущим – доля

потребителей платных медицинских услуг среди населения с 2011 года выросла более чем на треть. Напротив, доля тех, кто платит за медицинские услуги в государственных лечебных учреждениях, заметно сократилась до 13% против 24% в 2012 году. Невысокой остается доля обладателей полисов добровольного медицинского страхования, приобретенных за собственный счет или предоставленных работодателем – соответственно 3% и 8% (см. Таблицу 3).

При этом наивысшую оценку качества обслуживания населения заслужила именно страховая медицина – полностью или в основном ей довольны 85% жителей крупных и средних городов. Надо отметить, что страховая медицина отличается самым быстрым ростом оценки качества обслуживания (см. Таблицу 4).

Если говорить об оценке качества работы лечебных учреждений по социально-демографическим группам, то самое высокое мнение о них характерно для среднего класса – тех, кто может себе позволить новый автомобиль, но не квартиру, молодежи – возрастной группы 18-30 лет, а также тех, кто посещает врача достаточно редко – несколько раз в год (см. Таблицу 5).

Как видно из Таблицы 6, сегодня треть участников исследования считают, что в их городе достаточно медицинских учреждений. Это самый высокий показатель за время исследований, в которых респондентам задавался этот вопрос. Участники исследования отмечали, что больше всего им не хватает поликлиник широкого профиля и диагностических центров.

Важно отметить, что в последние годы снижается доля россиян, которым не хватает денег на лекарства. По итогам исследования 64% респондентов заявили о том, что за последний год у них не было случаев, когда им не хватало средств на приобретение лекарственных средств (см. Таблицу 7).

С другой стороны, в состоянии медицинского обслуживания населения в крупных и средних городах имеются негативные тенденции. Не снижается доля тех, кому за последнее время приходилось обращаться за медицинской помощью в другие регионы, в Москву или за границу (см. Таблицу 8). К негативным тенденциям можно также отнести рост доли тех, у кого за последнее время были повод и намерение подать в суд на врачей или медицинские учреждения за ошибки, халатность или упущения (см. Таблицу 9).

Одной из целей настоящей работы было построение рейтинга качества медицинского обслуживания населения по средним и крупным городам России, основанного на мнении самих потребителей. Для построения рейтинга отобраны следующие основные показатели:

1. Доля тех, кто полностью или в основном доволен качеством медицинского обслуживания в своем городе,
2. Доля жителей города, полностью или в основном довольных качеством медицинского обслуживания, которое они лично получают,
3. Доля жителей города, которым самим (или их друзьям и знакомым) приходилось обращаться за медицинской помощью в другой регион, в Москву или за границу,
4. Доля жителей города, у которых (или у их друзей и знакомых) были повод и желание подать в суд на врача или медучреждение за халатность, ошибки и иные упущения,
5. Доля жителей города, которые хотя бы раз за последний год не могли купить необходимое лекарство по причине его дороговизны.

Статистические данные, описывающие отношение населения к качеству медицинского обслуживания по городам, где в течение последних трех лет проводилось исследование потребительской оценки работы лечебных учреждений, представлены в Таблице 10. Для построения сводного рейтинга первые два показателя для каждого из городов пересчитаны в индексное значение, вычисляемое по следующей формуле:

$$I_{ij} = (Z_{ij} - Z_{i \min}) / (Z_{i \max} - Z_{i \min}) \quad (1)$$

где I_{ij} – индексное значение показателя i для города j ,

Z_{ij} – значение показателя i для города j ,

$Z_{i \min}$ и $Z_{i \max}$ – минимальное и максимальное значение показателя i .

Для индексных значений показателей 3-5 используется другая формула:

$$I_{ij} = 1 - (Z_{ij} - Z_{i \min}) / (Z_{i \max} - Z_{i \min}) \quad (2)$$

Рейтинг качества медицинского обслуживания для каждого города рассчитывается как среднее значение индексных значений по всем пяти показателям. Полученные значения пересчитываются на шкалу

от 0 до 100, 0 – худшее качество медицинского обслуживания среди городов, где проводилось исследование, 100 – лучшее качество.

Итоговые значения рейтинга качества медицинского обслуживания представлены на Рисунке 1. Из него видно, что самые высокие оценки качества работы лечебных учреждений характерны для следующих городов (из числа городов, где проводились исследования):

1. Нижний Новгород,
2. Грозный,
3. Казань,
4. Уфа,
5. Санкт-Петербург,
6. Тюмень,

7. Оренбург,
8. Новокузнецк,
9. Пенза,
10. Томск.

Закрывают список следующие города:

1. Рязань,
2. Челябинск,
3. Набережные Челны,
4. Ижевск,
5. Пермь,
6. Новосибирск,
7. Астрахань,
8. Севастополь,
9. Волгоград,
10. Махачкала.

Руководитель исследования
Проректор Финансового университета
при Правительстве РФ, д.э.н.
Алексей Зубец
ANZubets@fa.ru

Таблица 1. Удовлетворенность населения качеством медицинского обслуживания по стране в целом

	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.
	Вы довольны работой здравоохранения в вашем городе?						
Да, полностью довольны	12%	9%	9%	9%	12%	13%	9%
Да, скорее довольны	31%	25%	27%	30%	33%	32%	38%
Нет, скорее недовольны	35%	35%	32%	35%	35%	30%	29%
Полностью недовольны	21%	32%	33%	26%	20%	24%	24%
Доля тех, кто полностью или в основном доволен работой здравоохранения в своем городе	43%	34%	35%	39%	45%	45%	47%

Таблица 2. Уровень удовлетворенности качеством медицинского обслуживания, которое получают сами люди, лично

	2015 г.	2016 г.	2017 г.
	Насколько вы удовлетворены качеством медицинского обслуживания, которым вы пользуетесь лично?		
Полностью удовлетворен(а)	16%	19%	14%
Скорее удовлетворен(а)	49%	46%	52%
Скорее не удовлетворен(а)	24%	23%	21%
Совершенно не удовлетворен(а)	9%	10%	11%
Не приходилось обращаться к врачу	1%	2%	3%
Доля тех, кто полностью или в основном доволен качеством медицинских услуг, которые он получает лично	65%	65%	65%

Таблица 3. Пользование различными медицинскими услугами среди населения

	2011 г.	2012 г.	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.
	Какими видами медицинских услуг вы пользуетесь чаще всего, вы и члены вашей семьи? (множественный ответ от общей численности респондентов)						
Услугами государственной поликлиники, клиники или больницы бесплатно (в рамках обязательного медицинского страхования)	67%	61%	56%	60%	70%	72%	74%
Медицинскими услугами по страховке, которую вы приобрели за свой счет	2%	3%	3%	2%	3%	2%	3%
Медицинскими услугами по страховке, которую оплачивает ваш работодатель	9%	9%	7%	8%	6%	7%	8%
Услугами бесплатной поликлиники/медсанчасти при предприятии	6%	6%	5%	4%	4%	4%	4%
Платными медицинскими услугами в частных поликлиниках или больницах	30%	37%	33%	36%	35%	40%	42%
Платными медицинскими услугами в государственных поликлиниках или больницах за наличный расчет	20%	24%	17%	18%	13%	15%	13%
Не пользуюсь медицинскими услугами	3%	4%		4%	3%	3%	3%

Таблица 4. Оценка населением качества разных видов медицинского обслуживания

	2015 г.	2016 г.	2017 г.
	Доля респондентов, полностью или в основном довольных качеством медицинского обслуживания, которое они получают лично		
Бесплатная медицина (гос. поликлиники, клиники или больницы, бесплатные поликлиники/медсанчасти на при предприятиях)	63%	63%	64%
Страховая медицина по полису ДМС, приобретенному самостоятельно или предоставленному работодателем	69%	76%	85%
Платная медицина в частных поликлиниках или больницах, а также в государственных поликлиниках или больницах - за наличный расчет	65%	65%	68%

Таблица 5. Удовлетворенность населения качеством медицинского обслуживания в 2017 году

Доля респондентов, полностью или в основном довольных качеством того медицинского обслуживания, которое они получают лично (по социально-демографическим группам)		
Пол	Мужской	69%
	Женский	62%
Возраст	18-30 лет	77%
	30-40 лет	65%
	40-50 лет	64%
	50-60 лет	60%
	Более 60 лет	57%
Образование	Среднее и неполное среднее	69%
	Среднее техническое	64%
	Высшее и послевузовское	65%
	Незаконченное высшее	70%
Самооценка уровня дохода	Денег с трудом хватает на питание	48%
	Питаемся хорошо, можем приобрести предметы первой необходимости	66%
	Можем купить крупную бытовую технику, но не новый автомобиль	71%
	Могу купить новый автомобиль, но не квартиру	77%
	Могу купить квартиру или новый дом	65%
Частота обращений за медицинской помощью	Несколько раз в месяц	62%
	Раз в несколько месяцев	68%
	Несколько раз в год	71%
	Реже, чем раз в год	58%

Таблица 6. Мнение населения об обеспеченности медицинскими учреждениями

	Каких медицинских учреждений в Вашем городе не хватает? (множественный ответ от общей численности респондентов)				
	2013 г.	2014 г.	2015 г.	2016 г.	2017 г.
В городе хватает мед. учреждений	17%	17%	27%	29%	33%
Не хватает поликлиник широкого профиля	28%	30%	25%	26%	26%
Больниц	12%	10%	9%	10%	8%
Специализированных клиник	18%	18%	14%	16%	14%
Диагностических центров	25%	27%	21%	23%	20%
Другое	1%	1%	4%	3%	5%

Таблица 7. Нехватка средств на лекарства у населения

	Сталкивались ли Вы за последний год с ситуацией, когда не могли купить необходимое лекарство по причине его дороговизны?		
	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Да, было несколько таких случаев	25%	25%	26%
Да, был такой случай	14%	13%	10%
Нет, не сталкивался с такой проблемой	61%	62%	64%

Таблица 8. Частота обращений за медицинской помощью в другие регионы или за границу

	Были ли у вас, ваших близких или друзей в последнее время случаи, когда приходилось обращаться за мед. помощью в другой регион, в Москву или за границу?		
	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Да	20%	23%	23%
Нет	80%	77%	77%

Таблица 9. Готовность населения подавать в суд на врачей и медицинские учреждения

	Были ли у вас повод и желание подать судебный иск на врача или медицинское учреждение за халатность, ошибки и иные упущения?		
	2015 г.	2016 г.	2017 г.
Да	23%	25%	25%
Сам не сталкивался, но среди моих знакомых были такие случаи	6%	8%	9%
Нет, и среди моих знакомых таких ситуаций не было	70%	67%	66%

Таблица 10. Сведения об оценке населением качества медицинского обслуживания по городам России, в которых проводилось исследование

	Доля тех, кто полностью или в основном доволен качеством медицинского обслуживания в своем городе	Доля жителей городов, полностью или в основном довольных качеством медицинского обслуживания, которое они лично получают	Доля жителей городов, которыми самими (или их друзьями и знакомыми) приходилось обращаться за медицинской помощью в другой регион, в Москву или за границу	Доля жителей городов, у которых (или у их друзей и знакомых) были повод и желание подать в суд на врача или ме-дучреждение за халатность, ошибки и иные упущения	Доля жителей города, которые хотя бы раз за последний год не могли купить необходимое лекарство по причине его дороговизны
По выборке в целом	47%	65%	23%	34%	36%
Астрахань	36%	61%	29%	38%	41%
Барнаул	51%	73%	26%	36%	37%
Владивосток	34%	63%	25%	35%	32%
Волгоград	29%	55%	27%	38%	39%
Воронеж	39%	64%	25%	36%	37%
Грозный	68%	77%	65%	25%	26%
Екатеринбург	38%	67%	17%	36%	32%
Ижевск	36%	59%	23%	30%	41%
Иркутск	52%	68%	24%	25%	42%
Казань	59%	74%	15%	22%	44%
Кемерово	53%	66%	18%	36%	38%
Краснодар	45%	71%	21%	27%	43%
Красноярск	52%	69%	18%	38%	36%
Липецк	46%	63%	29%	29%	38%
Махачкала	41%	58%	61%	42%	40%
Москва	44%	60%	21%	36%	36%
Набережные Челны	45%	63%	25%	38%	39%
Нижний Новгород	52%	70%	15%	21%	34%
Новокузнецк	47%	69%	21%	32%	33%
Новосибирск	41%	63%	21%	41%	41%
Омск	43%	66%	23%	30%	45%
Оренбург	51%	70%	29%	28%	33%
Пенза	42%	66%	30%	29%	29%
Пермь	35%	66%	24%	36%	42%
Ростов-на-Дону	52%	68%	27%	33%	45%
Рязань	38%	60%	34%	25%	41%
Самара	46%	70%	26%	34%	35%
Санкт-Петербург	52%	69%	20%	35%	30%
Саратов	40%	68%	24%	26%	36%
Севастополь	22%	58%	35%	33%	37%
Тольятти	37%	68%	24%	30%	41%
Томск	45%	63%	23%	31%	28%
Тюмень	63%	74%	17%	32%	43%
Ульяновск	48%	68%	36%	31%	38%
Уфа	51%	70%	17%	28%	38%
Хабаровск	37%	70%	25%	36%	36%
Челябинск	50%	68%	20%	42%	44%
Ярославль	42%	64%	22%	33%	36%

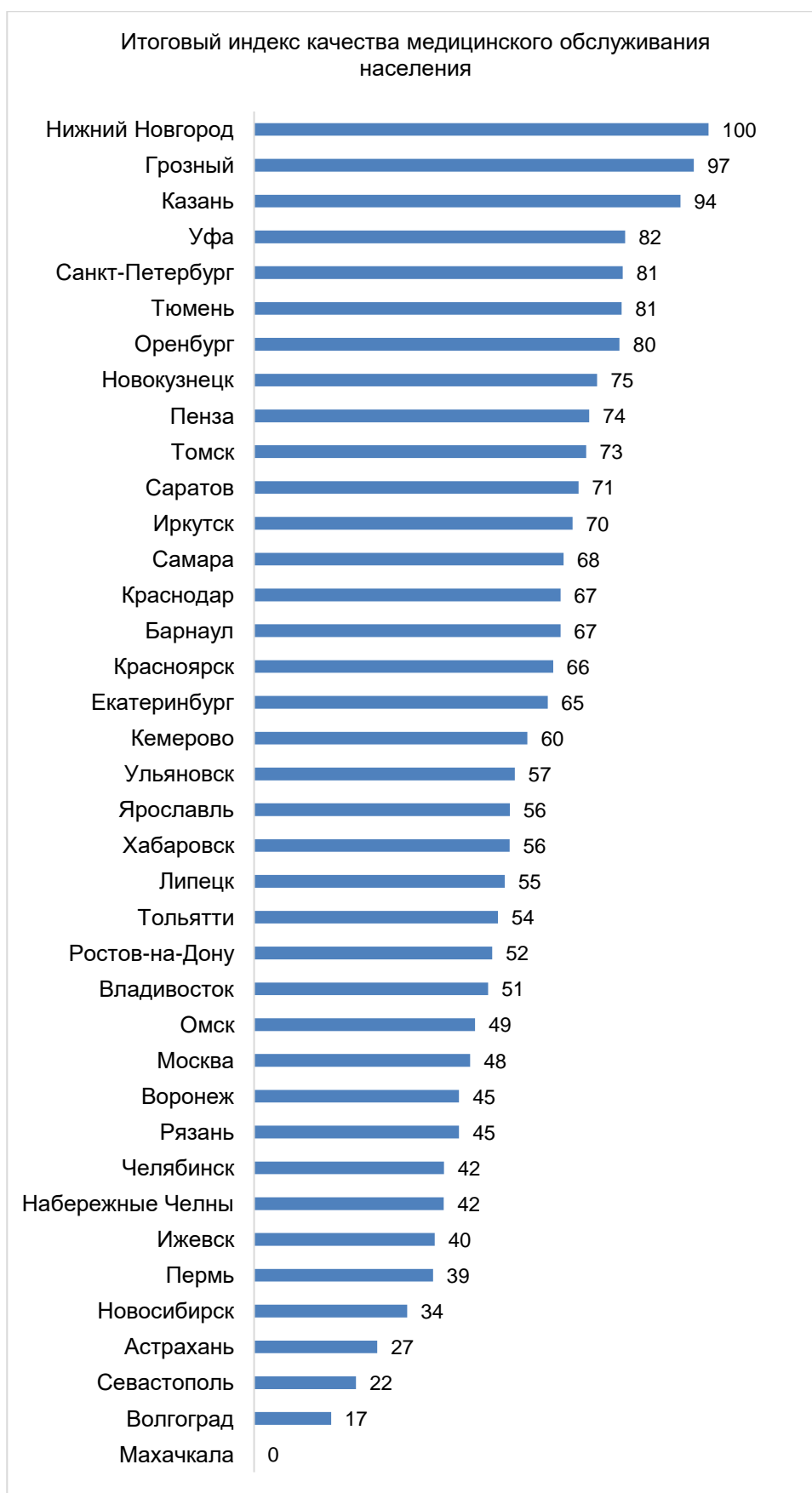


Рисунок 1. Итоговый индекс качества медицинского обслуживания населения по городам России, где проводилось исследование по результатам опросов граждан в 2017 году